



5 idées à retenir de... « Conflits, prenez l'avantage ! »

Conseils de coach | de G. Hamelin et M. Neukirch de Maistre (Eyrolles)

Quand les relations deviennent conflictuelles au travail, il convient de trouver le moyen de s'en sortir par le haut. Pour retrouver des relations apaisées, il est judicieux de s'appuyer sur la compréhension du fonctionnement des personnalités les plus « difficiles ». Conseils de coachs.

1Face à un narcissique, adoptez la bonne distance

Le propre d'un narcissique, c'est de manquer d'empathie. Pour lui, les dossiers ne sont jamais bien ficelés. Avec lui, mieux vaut ne pas rentrer dans l'opposition frontale et garder ses distances.

2Les problèmes s'accumulent : la solution de l'enquête

Parfois, quand tout a déjà été tenté en interne et qu'un conflit persiste, recourir à un avis extérieur permet de remettre les choses à plat : ce qui peut passer par une enquête IPRP (Intervention de prévention des risques professionnels) diligentée par la médecine du travail.

3 La médiation pour un conflit entre deux personnes...

Si le conflit concerne seulement deux personnes, la médiation peut être la solution la plus adaptée, à condition que chacun en accepte le cadre. Elle vise à recréer une communication apaisée.

4 ... ou au sein de toute une équipe

Mais si le désaccord concerne toute une équipe, la médiation peut aussi être envisagée. Inspirée de la psychologie systémique, elle a pour but que chacun se sente bien et trouve sa place.

5 Tuez le stress dans l'oeuf

Le conflit peut aussi amplifier le stress dans les équipes. L'entreprise demandera alors un diagnostic santé-travail, qui vise à cibler les sources de stress pour mieux les prévenir.

(javascript:void(0);)